



Kapaciteti centara za socijalni rad ključne reformske promjene sa zakonskog aspekta

Prof. dr Nevenka Žegarac FPN, BU

Jasmina Ivanović

Savjetnice za socijalnu zaštitu, UNDP

30.11. 2011. Cetinje





Kontekst



- Strateški pravci SZ: decentralizacija, participacija, efikasnija materijalna davanja i kvalitetne usluge
- Cilj: bolja socijalna uključenost, podrška porodici, prevencija institucionalizacije i deinstitutionalizacija.
- Razvoj usluga, izgradnja standarda i mehanizama za obezbeđenje kvaliteta, promene u organizaciji i uvođenje novih metoda rada u CSR
- Pобоljšanje efikasnosti i delotvornosti i unapređenje uloge CSR u zajednici.



Reforma CSR



- Ključna oblast reforme sistema; Usvojeno više zakona: novi zahtevi od CSR, potreba za značajnim unapređenjem profesionalnih znanja i veština
 - Krivičnim zakonik (2004)
 - Porodični zakon (2006)
 - Zakon o zaštiti od nasilja u porodici (2010) i Protokol (2011)
 - Zakon o maloljetničkom pravosuđu (2012)
 - Zakon o dječjoj i socijalnoj zaštiti (2013)
- Vođenje slučaja** kao instrument povezivanja raznorodnih usluga i službi u zajednici

Zakon o socijalnoj i dječijoj zaštiti



- Cilj - povećanje kvaliteta i efikasnosti u skladu sa najboljem interesom korisnika
- Efikasnija materijalna davanja; aktivacija
- Regulatorni mehanizmi i kontrola kvaliteta (licenciranje, inspekcija, akreditacija...)
- Pluralizam pružalaca usluga, nove usluge, standardi usluga
Licenciranje profesionalaca i pružaoca usluga
- Zavod za socijalno staranje



Otvorena pitanja u reformi CSR

1. Porast potreba za socijalnim uslugama građana i mali kapacitet CSR?
2. Da li je realno da se u okviru jedne službe može nekonfliktno i plodotvorno razvijati toliko raznorodnih funkcija?
3. Kako pomiriti konfliktne ili dvostruke funkcije i uloge CSR?
4. Koja vrsta podrške je potrebna CSR da ostvare zadatke?
5. Na koji način CSR može da se pozicionira kao moderna, reformisana služba, servis građana u zajednici?
6. Da li CSR poseduje mehanizme koji obezbeđuju fleksibilnost i responsivnost na predvidljive i neočekivane promene?

Mreža CSR



- ✓ Ne obezbeđuje jednak pristup uslugama građanima
- ✓ Nije u skladu sa opredeljenjem ka decentralizaciji
- ✓ Posebne teškoće: građani u centralnom delu Republike
- ✓ Ispostave -službe nemaju sopstveni žiro račun, ne donose samostalno odluke.
- ✓ Otežana je komunikacija sa LS koja nije dovoljno zainteresovana za rad odljenja CSR
- ✓ Velika udaljenost pojedinih odeljenja od matičnog centra



Ljudski resursi CSR (oktobar 2011)



- 290 zaposlenih, od čega 55,9% stručni i 44,1% administrativni i tehnički radnici.
- Zastupljeno je 16 različitih stručnih profila, od manje od polovine usklađeno sa opisom poslova i zadataka CSR.
- 14 od 21 CSR i službi ima 40% i više administrativnih radnika.
- Pomagačke profesije **32, 4% ili 1:3**
- Potrebno najmanje **2:1**
- CSR ukazuju na potrebu za zapošljavanjem socijalnih radnika i psihologa.
- Usluge najmanje dostupne građanima Budve, Danilovgrada, Podgorice, Bara, Ulcinja, Rožaja i Bijelog Polja.



Prioritizacija posla u CSR urgentnost, težina, značaj



- CSR prioritete određuju drugi organi
- Nisu razvijeni kriterijumi prioriteta zavisno od kompleksnosti, raspoloživosti resursa, blagovremenosti i očekivanog ishoda.
- Od zaposlenih se očekuje da sami postave prioritete, a u praksi se sve radi istom dinamikom.
- Nejasno kako funkcioše sistem neodložnih intervencija
- Neujednačena i nedosledna praksa, nedovoljno vidljiva individualizacija, stručni postupak medicinski model



Struktura pravilnika o CSR

- I. Osnovne odredbe
- II. Organizacija rada
- III. Normativ kadrova
- IV. Standardi i način rada





Organizacija rada

- Organizacione jedinice - prema vrsti, složenosti, prirodi i međusobnoj povezanosti poslova
- Funkcionalno povezivanje – dva i više CSR
- Koordinator, supervizor, voditelj slučaja, radnik na materijalnim davanjima, pravnik
- Upravljanje i organizovanje radnog procesa
- Stručna i savjetodavna tijela



Normativ kadrova



Minimum za CSR - direktor, 3 stručna radnika na poslovima socijalne zaštite, 1 pravnik, 1 radnika na administrativno-finansijskim poslovima i 1 radnik na tehničkim poslovima;
Plus

- preko 10.000 stanovnika 1 stručni radnik na poslovima SZ na svakih daljih 5.000 stanovnika;
- manje od 30.000 stanovnika, 1 pravnik + 1 pravnik na svakih daljih 30.000 stanovnika;
- 100.000 stanovnika jedan stručni radnik na poslovima planiranja i razvoja
- 50% socijalnih radnika u odnosu na ukupan broj stručnih radnika



Standardi i način rada

PRIJEM

- uslovi, postupak: razmatranje prihvatljivosti, određivanje prioriteta 1 dan)

PROCENA:

- Početna procena – postupci, izveštavanje (10 dana)
- Usmerena (dalja) procena – postupci, izveštavanje (30 + 30 dana)

PLANIRANJE

- Početni plan usluga i mera (15 dana)
- Porodični plan usluga i mera sa planom stalnosti za dete (60 dana)
- Individualni plan usluga za odrasle i stare (60 dana)
- Plan za samostalan život i emancipaciju mladih (najkasnije sa navršenih 14 godina)
- Kontakti sa korisnikom tokom rada na slučaju

PONOVNI PREGLED I EVALUACIJA

Posrtupci, izveštavanja (redovan, 6 meseci, vanredni)

ZAVRŠETAK RADA



Vođenje slučaja

Sistemske pristup - sistemi u kojima klijent funkcioniše.
Koordinacija pružanja usluga u različitim službama - procena, aranžiranje pristupa, koordinacija i nadgledanje usluga.

Proces: određivanje da li je klijent podoban za usluge i intervencije, definisanje potrebnih usluga, obezbeđenje, praćenje i završetak usluga prema vremenskim okvirima. Kontinuirani ciklus

Procena

Planiranje

Pružanje usluga

Praćenje (monitoring i koordinacija)

Ponovni pregled (evaluacija)



Pravilnik o bazi podataka, evidenciji i dokumentaciji

- **Kontekst**

Novi zakoni (SDZ; o dostupnosti informacija od javnog značaja, zaštiti podataka o ličnosti)

- Nedostaci u sistemu prikupljanja i obrade podataka
- Međunarodne obaveze izveštavanja

Paralelni procesi

- Projekat “socijalni karton” – uvođenje jedinstvenog informacionog sistema u oblast socijalne zaštite



Proces izrade E & D Pravilnika

- Složen dokument, u vezi sa drugim podzakonskim aktima i zakonima:
 - Zaštita ljudskih prava i prava korisnika usluga SZ
 - Praćenje primene standarda usluga
 - Unapređenje kvaliteta pruženih usluga
 - Sticanje i obnavljanje licence
 - Otklanjanje nepravilnosti – inspekcija, stručni nadzor
 - Prikupljanje relevantnih podataka koji informišu sistem i olakšavaju planiranje i razvoj usluga



Sadržaj E & D pravilnika

- I. Opšte odredbe
- II. Sadržaj baze podataka (Zbirke: o materijalnim davanjima, uslugama, pružaocima usluga i zbirka zavoda)
- III. Čuvanje, pristup zbirkama i preuzimanje iz drugih zbirki
- IV. Način vođenja E & D
- V. Sadržaj i čuvanje dokumentacije o korisniku
- VI. Sadržina i način vođenja E & D centara za socijalni rad
- VII. Sadržina i način vođenja E & D ustanova i drugih pružalaca usluga
- VIII. Formulari za prikupljanje podataka i usmeravanje stručnog rada



Problemi službi i profesionalaca kod dokumentovanja usluga

- nerazumevanje svrhe
- nerazumevanje šta treba da bude registrovano u pojedinim u formama izveštavanja
- neuspeh da se obezbedi dobar sistem koji će olakšati vođenje evidencije
- nedovoljne veštine pisanog izražavanja osoblja
- nedostatak vremena
- nejasnoća o tome šta se dešava sa informacijama
- pitanja poverljivosti



Perspektiva korisnika



- Pravo na informacije
- Pravo na učešće u donošenju odluka
- Pravo na slobodan izbor usluga
- Pravo na poverljivost podataka
- Pravo na privatnost
- Pravo na pritužbu
- Bez učestvovanja korisnika u proceni, odlučivanja o pružanju potrebne usluge i blagovremenog dobijanja svih obaveštenja koja su mu potrebna za donošenje odluke i pristanak na uslugu, nema punovažnog izbora.

Karakteristike promene



- **Potreba** – izaziva/oblikuje promenu
- **Jasnoća** – podeljeno razumevanje - stvara puteve za usvajanje
- **Kompleksnost** – teškoće i obim promene koji se zahteva od osoba koje su zadužene za implementaciju
- **Kvalitet** – verovanja o važnosti kvaliteta i praktičnosti promene. Praktičnost promene je u odgovoru na “tihe potrebe” usmerene na konkretne “kako da” mogućnosti
- **Kreiranje pozitivne klime prilikom uvođenja promena**